

ИНФАСТРУКТУРА ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

УДК 005.94 + 658.15.012.12

Маг. Д.Д. Альмухаметова
Рук. Н.В. Сырейщикова
ЮУрГУ, Челябинск

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В УСЛОВИЯХ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

В условиях современного рынка и постоянно растущей конкуренции предприятиям все сложнее и сложнее становится удержать потребителя. Среда организации сегодня характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса, который непосредственно влияет на качество выпускаемой продукции.

Актуальность исследования обусловлена тем, что в новой версии ГОСТ Р ИСО 9001-2015 появляется ресурс – знания организации (п. 7.1.6), которыми необходимо управлять в соответствии с требованиями стандарта п. 4.4 [1]. Соответственно, предприятия должны включить данный процесс в систему менеджмента качества, документировать, управлять и оценивать его результативность.

В связи с актуальностью на кафедре технологии автоматизированного машиностроения выполнен проект разработки методики оценки результативности процесса «Управление знаниями» в условиях промышленного предприятия.

Оценка результативности управления знаниями в реализуемом проекте для условий функционирования промышленного предприятия осуществляется на основе определенной системы количественных и качественных показателей. Анализ существующих методов оценки результативности позволил выделить два основных метода:

- анализ запланированных и выполненных мероприятий (осуществление целей процессов);
- оценка процессов на основе установленных владельцами показателей и критериев результативности.

Зачастую проблемы в системе менеджмента предприятия возникают на стыке процессов, что случается вне зависимости от выполнения целей процесса и связано с качеством поступающих в процесс входов и поставляемых в смежные процессы выходов. Первый метод не способствует выявлению проблем, а является формальным способом выполнения требований стандартов на системы менеджмента качества [2].

В работах отечественных и зарубежных авторов предлагаются следующие показатели оценки результативности процессов: уровень соответствия продукции установленным требованиям; степень выполнения планов в срок; уровень производительности труда и др., но и эти показатели результативности также зачастую устанавливаются формально [2].

Процесс «Управление знаниями» был документирован: описан, визуализирован и оценен.

Процесс состоит из следующих этапов: определение знаний; сбор данных; упорядочение, выбор и оценка; хранение знаний; распределение знаний; применение и проверка знаний; создание новых знаний; продажа знаний [3]. Для оценки результативности реализации этапов процесса «Управление знаниями» были разработаны следующие показатели результативности.

1. Коэффициент актуализации реестра знаний (K_1 , %):

$$K_1 = \frac{A}{B} 100, \quad (1)$$

где A – количество изменений, внесенных в реестр знаний, шт.;

B – количество изменений к реестру знаний по информации от подразделений, шт.

Установлены критерии коэффициента результативности K_1 :

- если $K_1 = 100$ %, результат достигнут ($N_1 = 1$);
- если $90 \% \leq K_1 < 100$ %, результат менее достигнут ($N_1 = 0,5$);
- если $K_1 < 90$ %, результат критический ($N_1 = 0$).

2. Коэффициент выполнения плана обучения персонала (K_2 , %):

$$K_2 = \frac{C}{D} 100, \quad (2)$$

где C – фактически проведенные мероприятия по обучению персонала, шт.;

D – плановые мероприятия по обучению персонала, шт.

Установлены критерии коэффициента результативности K_2 :

- если $K_2 \geq 90$ %, результат достигнут ($N_2 = 1$),
- если $70 \% \leq K_2 < 90$ %, результат менее достигнут ($N_2 = 0,5$);
- если $K_2 < 70$ %, результат критический ($N_2 = 0$).

3. Коэффициент влияния затрат на обучение влияющий на производительность труда (K_3 , %):

$$K_3 = \frac{\frac{E}{F}}{\frac{E}{G}} 100, \quad (3)$$

где E – затраты на обучение в отчетном периоде, руб.;

F – производительность труда в отчетном периоде, руб./чел.;

G – затраты на обучение в предыдущем периоде, руб.;

H – производительность труда в предыдущем периоде, руб./чел.

Установлены критерии коэффициента результативности K_3 :

- если $K_3 \leq 1$, результат достигнут ($N_3 = 1$);
- если $K_3 > 1$, результат критический ($N_3 = 0$).

4. Коэффициент прохождения аттестации персонала (K_4 , %):

$$K_4 = \frac{L}{M} 100, \quad (4)$$

где L – количество человек, успешно прошедших аттестацию (подтвердивших или повысивших статус), шт.;

M – плановое количество человек, выдвинутых на аттестацию, шт.

Установлены критерии коэффициента результативности K_4 :

- если $K_4 \geq 0,9$, результат достигнут ($N_4 = 1$);
- если $K_4 < 0,9$, результат критический ($N_4 = 0$).

Итоговая результативность процесса (P , %) ежемесячно вычисляется по формуле

$$P = \frac{N_1 + N_2 + N_3 + N_4}{4} 100. \quad (5)$$

Установлены критерии коэффициента результативности процесса:

- если $P \geq 1,5$, результативность достигнута;
- если $P < 1,5$, результативность критическая.

Разработанная методика оценки результативности процесса «Управление знаниями», апробирована и внедрена на предприятии. Результаты выполненного проекта позволят промышленному предприятию: объективно оценить результаты процесса; достигнуть цели процесса; улучшить результативность и эффективность деятельности в области управления знаниями; более рационально применять знания на этапах жизненного цикла продукции; повысить личностный потенциал и креативность работников; увеличить интеллектуальный капитал и количество патентов на изобретения и, как следствие, изготавливать качественную конкурентоспособную продукцию.

Библиографический список

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартиформ, 2015. 23 с.
2. Бочарова С.В., Попова Л.Ф. Результативность процессов системы менеджмента качества предприятий ОПК // Вестник СГСЭУ. 2018. № 5. С. 63–67.
3. Альмухаметова Д.Д., Сырещикова Н.В. Реализация требований ИСО 9001:2015 путем разработки процесса управления знаниями // Молодой исследователь: материалы 5-й научной выставки-конференции научно-технических и творческих работ студентов. Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2018. С. 358–363.